



Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM GERENTES DE UMA REDE DE *FAST FOOD*

Patrícia Braga de Siqueira *

RESUMO

Este estudo consiste em avaliar a ocorrência das vivências de prazer e sofrimento de gerentes atuantes numa rede *fast food* localizada em Brasília-DF, tendo como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho, com a finalidade descrever e avaliar suas percepções quanto aos fatores relacionados à liberdade de expressão, realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento. O presente estudo foi realizado em 5 unidades de restaurante *fast food* do Distrito Federal. Participaram 21 gerentes voluntários que atuam nos estabelecimentos. O método aplicado à pesquisa foi o quantitativo e o instrumento utilizado para coleta de dados foi um dos questionários que compõem o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), instrumento desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007). Os dados obtidos foram sistematizados e analisados por fatores: liberdade de expressão; realização profissional; esgotamento profissional e falta de reconhecimento. Mediante as análises identificou-se que a organização do trabalho dos gerentes permite, de forma simultânea, vivências de prazer e sofrimento, com predominância de vivências de sofrimento moderado a negativo, e prazer moderado. Infere-se que o adoecimento está contido pelo uso eficaz das estratégias de mediação contra o sofrimento.

Palavras-chave: Psicodinâmica do Trabalho. Prazer-Sofrimento. Gerentes. *Fast Food*

* Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e *Coaching*, sob orientação do Prof.(a). MSc. Erika Gagliardi

1 INTRODUÇÃO

Perante o avanço tecnológico e modernização, as organizações vêm sofrendo modificações bruscas em seu modelo de gestão organizacional, exigindo uma continuidade na qualidade dos serviços, refletidos pelo incremento da competitividade, vendas e lucratividade. Esta também é uma realidade observada no ramo alimentício. As redes de *fast food* cresceram nos últimos anos para atender a necessidade de novos hábitos sociais e mudanças no padrão de consumo alimentar, levando as pessoas cada vez mais a fazerem refeições fora de suas residências. (SOBRAL, 2017).

As atuais formas de gestão passaram a enfatizar uma nova maneira de atendimento aos clientes, focada na rapidez como forma de redução de custos e de aumento de lucratividade. Neste sentido, as empresas, buscando melhor desempenho organizacional, impõem, muitas vezes, um ritmo de trabalho desgastante, podendo levar os trabalhadores a situações de estresse, que irá interferir de forma expressiva na saúde e na qualidade de vida das pessoas. Nesse cenário, o trabalho gerencial vai ganhando destaque, e um novo formato de trabalho é apresentando a esses trabalhadores, gerando crescentes exigências psicológicas. (TERTRE, 2011).

O trabalho pode proporcionar experiências tanto de prazer, quanto de sofrimento psíquico, a depender das relações e da forma como é organizado, apresenta tanto situações que emancipam, quanto experiências que levam à opressão. A organização do trabalho compreende a divisão do trabalho e a divisão dos homens, impondo uma distância entre o real e o que ocorre de fato na realização das atividades. Dessa forma, o sofrimento ocorre quando há discrepância entre o prescrito e a realidade laboral. Contudo, o sofrimento apresenta-se intrínseco ao trabalho, não sendo por si só patológico, assumindo também um papel de regulador e de sinal de alerta contra o adoecimento dos trabalhadores. (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Os mesmos autores destacam que o sofrimento pode ser enfrentado através de estratégias de mediação, que têm como objetivo evitar a desestruturação e o aparecimento de patologias. Quando essa transformação não acontece e a

finalidade das estratégias passa a ser a proteção do ego contra dissonâncias cognitivas e afetos dolorosos, são chamadas de estratégias defensivas.

Em suma, o sofrimento surge quando o trabalhador teme não se adaptar à cultura ou à ideologia da empresa, às exigências do mercado e às relações com o cliente (DEJOURS, 1996). A forma como o trabalho é realizado permite a percepção da atividade como significativa ou não, influenciando o sentido particular que ela assume para cada sujeito. É a partir da construção desse sentido específico que surgem as vivências de prazer-sofrimento (FERREIRA; MENDES, 2003).

O prazer-sofrimento inscreve-se numa relação subjetiva do trabalhador com seu trabalho, que implica intersubjetividade no momento em que esse sujeito passa a relacionar-se com outros, sendo os valores, como princípios que guiam a vida da organização, um dos elementos responsáveis pela socialização das normas e regras, que definem formas específicas do trabalhador vivenciar sua tarefa e compartilhar suas relações sociais, afetivas e profissionais no contexto organizacional.

Tendo perspectiva de explorar as relações do trabalho com os sentimentos de sofrimento e de vivências de prazer, no qual, em função da experiência profissional do autor, optou-se por investigar o tema no presente artigo, de forma mais específica, um grupo de gerentes de uma rede *fast food*. Afinal, esse é um grupo que possui uma situação peculiar, ao passo que o gerente representa um intermediário na estrutura organizacional, ou seja, alguém que tem autoridade para mandar, mas que também deve obedecer às regras e normas da empresa.

Diante desse contexto, surgiu a motivação para investigar o seguinte problema de pesquisa: Quais são as vivências de prazer e sofrimento no trabalho de gerentes de uma rede de *fast food*?

A pesquisa teve por objetivo geral investigar a ocorrência das vivências de prazer- sofrimento dos gerentes de rede *fast food* no exercício de sua profissão. Os objetivos específicos da pesquisa visaram identificar a percepções dos gerentes em relação à liberdade de expressão, analisar suas vivências relacionadas à realização profissional, descrever os sentimentos de esgotamento profissional e as percepções de falta de reconhecimento dos gestores.

Esse estudo foi então estruturado nas seguintes seções: na seção dois apresentam-se breve histórico da psicodinâmica do trabalho com as definições de

sofrimento e prazer no trabalho; na seção três apresentam-se características do *fast food*, a seção quatro relatou a metodologia utilizada, a população investigada, os procedimentos de coleta e análise dos dados; na quinta seção são apresentados os resultados da pesquisa realizada e a discussão; finalizando a sexta seção com conclusões do estudo, limites e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Desenvolvida por Christophe Dejours, a Psicodinâmica do Trabalho é marcada por uma trajetória dividida em três fases distintas e que se complementam. Inicialmente, em 1980, é construída por pressupostos da psicopatologia “os estudos buscavam compreender o sofrimento e as estratégias defensivas individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento”. (MENDES, 2007, p.34). Uma das críticas apontadas à psicopatologia do trabalho sempre esteve relacionada à sua estreita ligação com o modelo biomédico, onde a avaliação era feita a partir de análises de doenças mentais já instaladas. Essa primeira fase está associada à publicação de *Travail: usure mentale-essai de psychopathologie du travail*.

Em meados dos anos 90, destacam-se as obras: *De la psychopathologie du travail a la psychodynamique du travail* publicado em 1993, e *Le facteur humain* em 1995, dando início a segunda fase da Psicodinâmica do Trabalho, onde o foco está relacionado as vivências de prazer e sofrimento, bem como as estratégias utilizadas pelos trabalhadores e assegurar a saúde. Conforme apontado por Mendes (2007), o desafio era definir ações sensíveis para favorecer a transformação do sofrimento em criatividade funcionando como promotor da saúde.

Ao final da década de 90 até os dias atuais ocorre uma fase caracterizada pela consolidação da psicodinâmica como abordagem científica. Três publicações marcam essa terceira fase: *Souffrance en France*, a décima terceira edição de *Travail: usure mentale-essai de psychopathologie du travail* e o *addendum Nouvelles formes d'organisation du travail et lésions par efforts répétitifs (LER): approche par la psychodynamique du travail* publicados em 2000 e publicada em 2003 a obra *L'évaluation du travail a l'épreuve du réel: critique des fondements de l'évaluation*. O foco está no modo como os trabalhadores subjetivam as vivências de prazer e

sofrimento, bem como as consequências sociais do confronto entre o sofrimento, a ação e a organização do trabalho (MENDES, 2007).

Dejours propõe um modelo teórico que represente não só a doença, o sofrimento, mas também as defesas e estratégias de enfrentamento. O sofrimento e o prazer no trabalho são pesquisados sob a ótica da normalidade, vislumbrando as estratégias de defesa utilizadas pelos trabalhadores a fim de preservar o equilíbrio psíquico.

A organização do trabalho, segundo a Psicodinâmica do Trabalho pode ser a causa de descompensações clínicas do trabalhador. Algumas destas são identificadas através da instalação de uma doença, porém as instituições e o próprio trabalhador por vezes desassocia as vivências e os sintomas de sofrimento no trabalho. “A consulta médica termina por disfarçar o sofrimento mental: é o processo de medicalização [...] que visa à desqualificação do sofrimento, no que este pode ter de mental.” (DEJOURS, 1992, p.121).

O autor ainda sugere um investimento na inteligência prática da subjetividade e da cooperação para dar conta do processo do trabalho. Esse investimento para ser bem-sucedido deve ser feito de maneira coletiva. Portanto, a liberdade de expressão, a fala e ação focada na realidade devem fazer parte da organização do trabalho para favorecer o prazer e a emancipação dos trabalhadores.

O modo da organização do trabalho pode interferir no funcionamento psíquico, ocasionando desinteresse dos trabalhadores. Dejours define a organização do trabalho com o sistema de hierarquia, a divisão do trabalho, o modo como está estruturada, os objetivos e as metas. Já as condições de trabalho são definidas como o ambiente físico, a segurança e os recursos.

Cada indivíduo é único e portador de desejos, quando este desejo não é mais possível, ocorre a falta de entusiasmo e ânimo para o trabalho. Essa situação é perigosa não só para a mente, como também para o corpo, pois na falta de desejo o corpo pode adoecer com mais facilidade. (DEJOURS, 1986).

Quando o indivíduo confronta com sua realidade de trabalho, busca significação para as tarefas que realiza mediante a organização do trabalho. O conflito é instaurado, ocorre uma sobrecarga comportamental e grande insatisfação do trabalhador pela falta de meios de canalização de suas pulsões. O contexto apresentado e o fato do trabalhador estar inserido numa organização de trabalho

influenciam seu funcionamento mental, pois ele tem que se submeter a tal organização para sobreviver (DEJOURS, 1996).

A busca do prazer no trabalho e a fuga do desprazer constituem um desejo permanente para o trabalhador em face das exigências contidas na realização das atividades, no processo e nas relações de trabalho. Por diversas vezes, só oferece condições contrárias a este propósito, gerando desprazer expresso em sofrimento, com sintomas específicos, em necessidade de trabalhar para sobreviver no lugar de fonte sublimatória de prazer (MENDES, 1995).

Nesse sentido, os mecanismos de defesa ou as estratégias defensivas apontadas pela psicodinâmica têm como principal objetivo encobrir o sofrimento existente, o que explica o fato de trabalhadores apresentarem características de normalidade aparente mesmo estando em processo de sofrimento psíquico (DEJOURS, 1996).

2.1 Sofrimento no trabalho

Em situações do cotidiano o sofrimento é inevitável, a relação de trabalho coloca o sujeito em frente ao inesperado, que inicialmente o conduz para uma experiência de impotência, deste modo o sujeito vivencia o desconforto de experimentar situações que não ocorreram da forma como havia previsto. No contexto do trabalho o sofrimento pode emergir de duas formas distintas: a primeira pode assumir a função de mobilizador de saúde no sentido que “o trabalho não causa sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho” (DEJOURS, 1993, p.103). A segunda pode levar ao aparecimento de patologias, quando o trabalhador não possui condições de interferir em sua realidade laboral, mesmo utilizando de sua capacidade cognitiva, psicológica e afetiva.

Há sempre uma discrepância entre o que está prescrito e a real. O trabalho assume o papel de preencher essa lacuna, podendo transformar o sofrimento em criatividade, trazendo contribuições para a identidade do sujeito. Segundo a psicodinâmica o trabalho ocupa tanto o lugar de sofrimento quanto de prazer, pois surge da dinâmica de situações surgidas na organização do trabalho. Ou seja, o trabalho é produto de uma dinâmica, das relações e das ações dos trabalhadores e tanto pode ser causador de adoecimento, quanto ser um mediador de saúde.

A psicodinâmica, portanto, estuda a relação homem-trabalho do ponto de vista do normal dá “ênfase ao estudo da sublimação, ao invés de processos patológicos, porque a energia sublimada é essencial para a construção e a manutenção da economia psicossomática de cada um.” (MENDES, 1995, p.36).

Para que no trabalho haja uma condição de equilíbrio entre a patologia e o bem-estar, duas condições devem ser consideradas: a primeira é que as capacidades do indivíduo devem estar de acordo com as exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais para a execução da tarefa (podendo causar prazer). A segunda condição é que o conteúdo do trabalho deve ser fonte de satisfação sublimatória. (DEJOURS, 2000). Segundo Dejours (1987, p. 22), “a sublimação, diferentemente de outras defesas, garante, frente ao sofrimento, uma saída pulsional não destruidora para o funcionamento psíquico e somático”.

O sofrimento para ser inscrito como criativo algumas dimensões importantes são consideradas: a inteligência prática, onde o sujeito no seu fazer se utiliza da inventividade; a cooperação, fundamentada na transparência das relações e na construção de um coletivo de trabalho com regras; técnicas e éticas de construção do trabalho e o reconhecimento, que fortalecem a identidade e a conquista da saúde. (MARTINS et al., 2010).

Dificuldades para a sublimação ocorrem quando não há condições organizacionais para o estabelecimento da ressonância simbólica. O sujeito não pode se beneficiar do trabalho para dominar seu sofrimento e transformá-lo em criatividade. Quando isso acontece, forma-se um círculo vicioso em que o sofrimento contribui para desestabilizar o sujeito, causando patologias.

Na maioria das vezes o sofrimento mental é percebido pelas instituições apenas quando a doença mental já está instalada. Porém antes de alcançarem esse estágio, para enfrentarem tais dificuldades os trabalhadores podem se defender através de mecanismos, especialmente em defesas coletivas, como a racionalização, adaptação e controle excessivo. Assim, as estratégias de defesa são uma alternativa que permite ao trabalhador suportar o sofrimento sem adoecer. (DEJOURS, 2000).

As estratégias de defesa normalmente são construídas pelos trabalhadores a fim de desafiar o medo e a tensão que ocorrem no cotidiano do contexto de trabalho. Quando ocorrem falhas nesses mecanismos de defesa, podem ser desencadeados

distúrbios psíquicos, depressões, fobias, enfim, o aparecimento de doenças psicossomáticas. (DEJOURS 1993/2004, apud MENDES, 2007).

As estratégias defensivas podem ser individuais ou coletivas. As estratégias de defesa coletivas dependem de condições externas e surgem do consenso de um grupo de trabalhadores, o que envolve as relações intersubjetivas no coletivo de trabalho. Podem contribuir para a coesão do coletivo no enfrentamento do sofrimento causado pela organização do trabalho, possuem uma função positiva na estabilização psíquica do trabalhador e contribuem para a construção do sentido do sofrimento no trabalho ao favorecer o equilíbrio psíquico e favorecer a adaptação às situações de desgaste emocional causado pelo confronto permanente do profissional com situações de sofrimento. No entanto, podem mascarar o sofrimento psíquico ao provocar uma estabilidade psíquica artificial, adquirindo assim uma dimensão patológica que interfere tanto no atendimento aos objetivos do trabalho, quanto na vida social dos trabalhadores (DEJOURS, 1992).

As estratégias individuais se dão frente a organizações do trabalho com intuito de garantir a resistência psíquica frente às pressões sofridas pelas organizações onde predominam regras, modos operatórios, rigidez de tempo, separação entre as atividades intelectuais e de execução e divisão do coletivo (DEJOURS, 1992).

As estratégias podem ser classificadas em defesas de proteção, defesas de adaptação e defesas de exploração. Conforme Mendes (2007), as estratégias de proteção são aquelas utilizadas para suportar o sofrimento, os modos de sentir, agir e pensar compensatórios, ou seja, o trabalhador se aliena das causas geradoras do sofrimento racionalizando e não age sobre a forma da organização do trabalho.

As defesas de adaptação e exploração “tem nas suas bases a negação do sofrimento e a submissão ao desejo da produção”. (MENDES, 2007, p.39). Dejours (1980 apud MENDES, 2007) aponta que as estratégias de defesa juntamente com o sofrimento desempenham um papel de assegurar a saúde, porém as defesas podem gerar alienação, de modo a ser construída na medida em que as defesas se tornam ideologias defensivas. A ideologia defensiva tem por objetivo conter e mascarar a ansiedade grave, que é alimentada coletivamente.

As defesas de exploração relacionam-se com o mecanismo de defesa do ego de submissão (MENDES, 2007). Em ambos os casos ocorre “uma articulação entre

um funcionamento perverso da organização e o comportamento neurótico que os trabalhadores passam a assumir, submetendo seu desejo ao desejo da produção” (MENDES, 2007, p. 39). A autora salienta que as defesas de proteção são modos de agir e pensar compensatórios, com objetivo de racionalizar as diversas situações geradoras de sofrimento. Evitando o sofrimento ao se alienar de tais situações. Porém, essa forma de proteção pode se esgotar, pois não atua sobre a organização do trabalho, ou seja, não transforma o que gera o sofrimento.

Tais estratégias de defesas de exploração e adaptação exigem um investimento físico e psíquico do trabalhador que vai para além de seu desejo, e possuem como base a negação do sofrimento e a submissão ao desejo da organização do trabalho, fazendo com que o trabalhador mantenha a produção.

2.2 Prazer no trabalho

Segundo Ferreira e Mendes (2003) as vivências de prazer apresentam algumas características tais: são manifestados através do reconhecimento, da liberdade, da gratificação, da realização, da valorização e da satisfação no trabalho. É um indicador de saúde psíquica, pois consiste numa forma de avaliação consciente de que algo vai bem no trabalho, ou seja, bem-estar no trabalho; apresenta o bem que o trabalho causa no corpo e nas relações com as pessoas; as dimensões da organização, das condições e das relações de trabalho que estruturam os contextos de produção de bens e serviços são as causas principais.

Prazer-sofrimento “são vivências de sentimentos de valorização, reconhecimento e/ou desgaste no trabalho.” (MENDES; TAMAYO, 2001, p.4). Nessa perspectiva, para que o trabalho seja fonte de saúde, “é necessário o reconhecimento daquele que trabalha, do seu esforço e investimento da tarefa, [...], neste reconhecimento reside a possibilidade de dar sentido ao sofrimento vivenciado pelos trabalhadores” (MENDES, 2007, p.45).

Dejours (2000), afirma que o trabalho tem efeitos amplos sobre o sofrimento psíquico, podendo contribuir para agravá-lo, levando-o à possível somatização e patologia. Porém, o autor aponta formas de transformação de sofrimento em prazer.

A primeira forma para essa transformação seria o reconhecimento, quando ocorre a vivência de sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho, o

prazer passa a ser experienciado. O sentimento de que o trabalho tem “sentido”, seu valor por si, sua importância e significação para e a sociedade como um todo é percebido como valorização.

O sentimento de ser admirado, aceito no trabalho, expressando sua liberdade e individualidade é entendida como reconhecimento, a depender do quanto a tarefa é significativa para o trabalhador e se as relações com colegas e chefias são ou não de cooperação, confiança e solidariedade.

Para a Psicodinâmica do Trabalho existem dois tipos de reconhecimento: o reconhecimento baseado no julgamento de utilidade, advindo dos superiores e, eventualmente, dos clientes e o reconhecimento de estética, cuja origem provém dos colegas (DEJOURS, 2004).

A segunda forma para a transformação do sofrimento em prazer refere-se às estratégias de defesa, através de vivências individuais, mas que vão repercutir no coletivo. Entende-se que as estratégias de defesa, diante do sofrimento no trabalho, são importantes, como propõe Dejours (2004), pressupondo um equilíbrio, para que os trabalhadores se mantenham saudáveis.

A criação do espaço de discussão coletiva é uma terceira forma de transformação do prazer em sofrimento. O espaço público de discussão coletiva é constituído prioritariamente pela expressão coletiva do sofrimento.

Formado pelos trabalhadores e subentende a compreensão dos meios de comunicação que possibilitam a expressão, a autenticidade e a equidade entre aquele que fala e aquele que escuta. É o espaço onde opiniões contraditórias podem ser formuladas e declaradas livremente.

Opiniões estas, frutos de crenças, valores, escolhas éticas, posições ideológicas e experiências técnicas diferentes que enriquecem o compartilhamento de ideias e estratégias de mediação das adversidades de diferentes contextos. “É um dos caminhos mais saudáveis para o enfrentamento dos conflitos e do sofrimento decorrente das adversidades organizacionais.” (MENDES, 2007).

Um dos sentidos do trabalho são as vivências de prazer, pois possibilita o equilíbrio e a estruturação psíquica ao criar identidade. Também permite a expressão da subjetividade, essa construída com base no confronto entre o psíquico e o social. (FERREIRA; MENDES, 2003).

O sofrimento originado na rigidez da organização do trabalho para ser

transformado em criatividade depende de dois elementos: a ressonância simbólica e o espaço público de discussão coletiva.

Dejours (1997) aponta que a congruência em alguns pontos entre a dimensão diacrônica e a sincrônica na relação do indivíduo com o contexto de trabalho, possibilita a criação espaço para a ressonância simbólica, permitindo que seja revivida a ambiguidade entre o teatro da infância e o teatro do trabalho.

“A ressonância simbólica é a reconciliação entre o inconsciente e os objetivos da produção”. (MENDES, 1995, p.36). A rigidez e o controle organizacional limitam ou não permitem o espaço para ressonância simbólica, devido às exigências de responsabilidades, separação entre o prescrito e o real, entre concepção e execução. (MENDES, 1995).

Quando há uma compatibilização entre as representações simbólicas do sujeito, seus investimentos pulsionais e a realidade de trabalho, ocorre a ressonância simbólica. Dejours esclarece que “exige condições muito articulares de concordância entre o teatro real e o teatro interno dos fantasmas e da história singular [...] é necessário que a tarefa tenha sentido para sujeito, tendo em vista sua história singular”. (DEJOURS, 1992, p. 134).

Através da intermediação do trabalho, o sujeito se engaja nas relações sociais, para as quais transfere questões herdadas do passado e de sua história afetiva. (DEJOURS, 1992). Para que o processo ocorra é fundamental que a tarefa tenha um sentido para o sujeito, com base na sua história de vida. A partir de situações adversas, os trabalhadores criam formas de enfrentamento individuais ou coletivas, com o intuito de superar as contradições da organização do trabalho, usando de subjetividade e inteligência para encontrar prazer no desempenhar de suas atividades, protegendo assim a saúde física, psicológica e social

A sublimação tem como propósito a realização de uma atividade socialmente valorizada e útil a fim de fornecer ao sujeito a mesma sensação de plenitude da infância.

Sublimação é uma modificação de meta e de objeto levando em consideração a avaliação social. Isto porque “a pulsão é sublimada na medida em que é derivada para um novo objeto não sexual e que visa objetos socialmente valorizados” (LAPLANCHE; PONTALIS, 2008, p. 495).

Devido as imposições da organização do trabalho, por vezes o investimento

sublimatório e a ressonância simbólica têm seu espaço delimitado fazendo com que o trabalhador utilize outros recursos, como o uso da inteligência operária e o processo de reconhecimento simbólico para transformar o sofrimento em prazer.

O trabalho pode ser considerado um lugar de satisfação sublimatória, onde o trabalhador transfere sua energia pulsional, que inicialmente estava voltada para figuras parentais com objetivo de satisfação imediata, para as relações sociais com satisfação mais altruísta. (MENDES, 2005).

Para a Psicodinâmica do Trabalho o reconhecimento pode ser usado como modo de captura dos trabalhadores nas armadilhas de dominação, porém deve utilizado para fortalecer a estrutura psíquica do trabalhador, fazendo com que o trabalho exerça papel fundamental para autorrealização.

3 FAST FOOD

A ideia de aperfeiçoar o atendimento, agilizando o serviço e economizando com os salários dos funcionários foi de Maurice e Richard McDonald. Apostaram então em um sistema de produção parecido como uma linha de montagem, e idealizaram uma cozinha que comportasse os equipamentos para o preparo de pouca variedade de alimentos, em grandes quantidades. Com poucos funcionários e com um serviço padronizado, os irmãos McDonald tiveram seu patrimônio multiplicado rapidamente

Atualmente, no Brasil uma rede americana de *fast food* possui 1.158 pontos de venda, divididos em 554 restaurantes, 557 quiosques e 50 cafeterias, onde são atendidos diariamente cerca de 1,6 milhão clientes. O modelo *fast food* transformou-se em um sinônimo de estilo de vida, em que o tempo é fundamental, até mesmo para a realização das refeições.

A primeira loja aberta nesse modelo de franquia foi inaugurada em 1987, em Brasília. O modelo foi responsável pela grande expansão da marca no Brasil nos anos seguintes. Em 1989, a rede atingiu a marca de 40 restaurantes no país, no Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre e Salvador. Atualmente em Brasília a rede possui 18 estabelecimentos.

Cerca de 36 mil funcionários trabalham, atualmente, na rede *fast food*, que menciona em seu *site* como sendo uma grande geradora de mão de obra no país.

Na esteira da proliferação da indústria de *fast food* emerge a possibilidade de analisarmos, no mercado de trabalho, as vivências de uma classe trabalhadora que em 80% dos casos tornou-se gerente devido promoção interna, ou seja, atua no cargo de liderança ainda que, possua pouca experiência na função, em se tratando de ser o primeiro emprego.

A rotina de trabalho dos gerentes da instituição consiste nas seguintes atividades: supervisionar o recebimento de alimentos, embalagens, produtos de limpeza e equipamentos, avaliando a qualidade dos mesmos; garantir o cumprimento de procedimentos estabelecidos pela empresa no que se refere ao atendimento aos clientes, preparo dos alimentos, utilização de equipamentos, normas de segurança e outras, controlando programas de manutenção preventiva, bem como a realização de *checklist*; realizar a abertura dos caixas, com numerário necessário, elaborar o fechamento do movimento financeiro, conferindo numerários com as fitas de caixa, apurando as diferenças / quebra de caixa, depositando o respectivo.

A jornada de trabalho da categoria é variada, sendo as mais comuns de 44 horas semanais e jornadas específicas de 12x36 horas. Algumas unidades possuíam jornada ininterrupta, atendendo ao público aos fins de semana, madrugada e feriados.

A indústria de *fast food* aparece, então, como importante gerador de empregos, que é voltado para a supervisão constante dos trabalhadores, pois a instituição de um padrão nos procedimentos é a fórmula essencial aplicada pela empresa para atingir mais rapidamente resultados positivos e alcançar lucratividade. Através dos modelos padronizados de produção e serviço racionalizam-se as atividades dos funcionários.

Neste sentido, o trabalho dos gerentes de rede de *fast food* é revertido de características peculiares, com uma pressão psíquica intensa para a obtenção de resultados, ainda que outros critérios para a promoção tenham sido atendidos, pode ter como efeito uma demissão, tendo como parâmetros de desempenho a manutenção dos padrões exigidos pela marca franqueadora.

Tendo esse quadro como referência é que o presente estudo visa explorar a questão da das vivências de prazer/sofrimento dos gerentes que atuam em uma rede de *fast food*.

4 MÉTODO

Para este estudo foram selecionadas estratégias quantitativas para coleta e análise dos dados. Foi utilizada a aplicação de questionários, com o objetivo de mensurar e avaliar os indicadores de vivências de prazer e sofrimento percebidos pelos gerentes.

Quando se opta pela análise quantitativa o pesquisador conduz seu trabalho a partir de um plano definido *a priori*, preocupa-se com a medição objetiva e a quantificação de resultados, utilizando-se de métodos estatísticos para a análise dos dados. (GODOY,1995).

4.1 Unidades de Análise

As 5 unidades pesquisadas são redes de franquia *fast food* que possuem mais de 10 anos de funcionamento, estão localizadas no Distrito Federal com horários de funcionamento variados. Oferecem, entre suas atividades, balcão e *drive thru*, com mesas em espaço coberto e algumas vezes ao ar livre. Servem sanduíches, acompanhamentos, bebidas, sobremesas, saladas.

Os funcionários que trabalham numa rede americana de *fast food* realizaram diversos protestos em mídias sociais e nas ruas das grandes cidades, exigindo respeito aos direitos trabalhistas brasileiros. Os manifestantes denunciaram acúmulo de função, falta de equipamentos de proteção individual, assédio moral e salários inferiores ao mínimo. Por vezes o Sindicato dos Empregados em Hospedagem e Gastronomia de São Paulo e Região (Sinthoresp) solicitou investigação, que não se limite às lojas da rede de *fast food* pertencentes à sua base territorial, uma vez que a atuação é nacional e praticado em todo o Brasil. Com a ação, o sindicato busca a condenação por responsabilidade civil da franqueadora da marca, e de seus fornecedores, pela existência de trabalho degradante e escravo em sua cadeia produtiva. O sindicato pleiteia condenação ao pagamento de indenização por dano moral e social, "por deixarem de zelar por um meio ambiente equilibrado e permitirem a existência de trabalho degradante e escravo". (CONJUR, 2017).

Tal sindicato lista uma série de ações judiciais e denúncias sobre o trabalho degradante imposto pela rede de *fast food* aos seus trabalhadores, em sua

maioria adolescente e jovem. Demonstra, ainda, que não há políticas de prevenção ou busca de qualidade de vida do trabalhador.

4.2 Caracterização dos participantes

Os participantes são membros da equipe gerencial de uma rede de restaurantes *fast food* localizada no Distrito Federal. O grupo foi composto por 21 gerentes voluntários, de ambos os sexos que atuam no gerenciamento da empresa. A participação foi voluntária e os elementos da amostra foram escolhidos por uma questão de conveniência.

Tabela 1-Distribuição dos participantes por gênero, idade, estado civil n=21)

Gênero	N	%	Idade	N	%	Estado Civil	N	%
Feminino	8	38,10	Até 24 anos	4	19,05	Solteiro	6	28,57
Masculino	13	61,90	De 25 a 29	9	42,86	Casado	12	57,14
			De 30 a 35	6	28,57	Divorciado	3	14,29
			De 36 a 39	2	9,52			
Total	21	100,00	Total	21	100,00	Total	21	100,00

Fonte: elaborado pela autora

A amostra selecionada se constituiu predominantemente de funcionários do gênero masculino (61,90%). A faixa etária dos participantes situava-se em sua maioria entre 25 e 29 anos (42,86%). O estado civil predominante era o casado (57,14%).

Os gerentes eram em sua maioria trabalhadores jovens, cuja experiência profissional se limitava à instituição em questão. Todos os entrevistados foram promovidos para tal função através de processos seletivos internos e possuíam em sua maioria, experiência no cargo entre 2 e 3 anos.

4.2 Escolaridade e tempo na função e tempo de serviço na empresa

Os dados da tabela 2 indicam que a maioria dos participantes possui ensino superior incompleto e curso de graduação em andamento (33,33%), atuam na função de gerentes de há 2 a 3 anos (38,10%), sendo que, no geral, 71,43% estão há mais de cinco anos na instituição.

Tabela 2-Distribuição dos participantes por escolaridade, tempo na função
tempo de serviço na empresa (n=21)

Escolaridade	N	%	Tempo na Função	N	%	Tempo na Empresa	N	%
Pós-Graduação completa	3	14,29	Até 6 meses	3	14,29	Até 6 meses	0	0,00
Pós-Graduação cursando	4	19,05	6 m a 1 ano	4	19,05	6 m a 1 ano	0	0,00
Graduação Completa	4	19,05	De 2 a 3	8	38,10	De 2 a 3	3	14,29
Graduação cursando	7	33,33	De 4 a 5	4	19,05	De 4 a 5	3	14,29
Ensino Médio	3	14,29	De 6 a 10	2	9,52	De 6 a 10	7	33,33
			De 11 a 15	0	0,00	De 11 a 15	4	19,05
			Acima de 15	0	0,00	Acima de 15	4	19,05
Total	21	100,00	Total	21	100,00	Total	21	100,00

Fonte: elaborado pela autora

4.3 Instrumento

Nesse estudo foi aplicado um dos questionários que compõem o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), instrumento desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007). Essa escala descreve as representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho, sendo avaliada pela Escala de Indicadores de prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), de frequência tipo *likert* de 7 pontos, tem por objetivo avaliar a ocorrência das vivências de prazer- sofrimento nos últimos seis meses, sendo assim 0 = nenhuma vez e 6 = seis ou mais vezes.

A EIPST possui 32 itens, e apresenta quatro fatores, sendo dois fatores de itens positivos (realização profissional e liberdade de expressão) e dois de itens negativos (esgotamento profissional e falta de reconhecimento). Os resultados dos fatores positivos são interpretados de acordo com os seguintes critérios: acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave. Os resultados dos fatores negativos são avaliados de forma inversa: acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa, satisfatório. (MENDES; FERREIRA, 2007).

A composição dos fatores foi distribuída da seguinte forma:

Fator 1 – *liberdade de expressão*: possui 8 itens (composto pelos itens 1 a 8 da escala) e confiabilidade de 0,80. Indica vivência de liberdade para pensar,

organizar e falar sobre o trabalho.

Fator 2 – *realização profissional*: possui 9 itens (representado pelos itens 9 a 17 da escala) e confiabilidade de 0,93. Indica vivência de gratificação, orgulho e identificação com o trabalho.

Fator 3 – *esgotamento profissional*: possui 7 itens (constituído dos itens 18 a 24 da escala) e confiabilidade de 0,89. Indica vivência de frustração, insegurança, desgaste e estresse no trabalho.

Fator 4 – *Falta de Reconhecimento*: possui 8 itens (composto dos itens 25 a 32 da escala) e confiabilidade de 0,87. Indica vivência de injustiça e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho.

4.4 Procedimentos de coleta de dados e análise

A coleta de dados foi feita por meio da Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST) com o objetivo de obter mais informações dos sujeitos da pesquisa, foi aplicado o questionário ANEXO A, contendo perguntas sobre dados pessoais.

As vivências de prazer no trabalho são representadas pelos fatores liberdade de expressão e realização profissional. Segundo Mendes e Ferreira (2007) a vivência de prazer é melhor especificada e qualificada no que se refere a frequência, os resultados devem ser graduados em três níveis, com um desvio padrão para cada um:

Acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório;

Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico;

Abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave.

As vivências de sofrimento no trabalho são representadas pelos fatores esgotamento profissional e falta de reconhecimento. Na interpretação de Mendes e Ferreira (2007) considerando que os itens são negativos, na interpretação dos resultados a análise deve ser feita com base nos seguintes níveis:

Acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave;

Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico;

Abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa, satisfatório

O contato inicial com a empresa foi realizado por meio de reunião com o gerente de Recursos Humanos que autorizou a realização da pesquisa desde que, a instituição não fosse identificada e definiu o período máximo de uma semana para a coleta dos dados.

A análise dos dados foi feita por meio de técnicas da estatística descritiva, média, desvio-padrão e tratados pelo programa de *Excel*. Os dados obtidos foram sistematizados sob a forma de tabelas que foram analisados de forma articulada com a teoria.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 Distribuição dos participantes por participação no exame médico e afastamentos

Tabela 3-Distribuição dos participantes, por participação em exame médico e número de afastamentos por motivo de saúde n=21

Exame Médico	N	%	Afastamentos	N	%
Sim	19	90,48	Nenhum	18	85,71
Não	2	9,52	Entre 1 e 3	1	4,76
			Mais de 3	2	9,52
Total	21	100,00	Total	21	100,00

Fonte: elaborado pela autora

Os dados da pesquisa indicaram que a maioria dos participantes (90,48%) declarou ter participado do último exame médico. Os afastamentos por motivo de saúde representaram apenas cerca de 14,28%, sendo que 85,71% dos pesquisados declararam não ter se afastado do trabalho por motivo de saúde. Esse resultado que pode ter relação com o tempo de serviço (até 3 anos) e/ou faixa etária dos pesquisados (20 a 30 anos).

5.2 Liberdade de expressão

Os gerentes apresentaram vivências moderadas de sofrimento no trabalho, tendo o *fator liberdade de expressão*, média 3,65. Os itens que apresentaram médias maiores, na avaliação dos gerentes, são *solidariedade entre os colegas*, 4,38, e a *cooperação entre os colegas*, com 3,90. Note-se que o desvio padrão é maior para o item *liberdade para usar minha criatividade*, indicando maior grau de variação nas respostas.

Tabela 4-Média, DP e moda do fator liberdade de expressão

ITEM	MEDIA	DP	MODA
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	3,71	1,59	4
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	3,52	1,36	4
Solidariedade entre os colegas	4,38	0,80	4
Confiança entre os colegas	3,71	1,01	3
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	3,57	1,47	3
Liberdade para usar a minha criatividade	2,95	1,60	2
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	3,48	1,25	3
Cooperação entre os colegas	3,90	1,30	4
Resultado geral	3,65	1,30	

Fonte: elaborado pela autora

Para estes gerentes, a solidariedade e a cooperação entre os colegas é vivenciada fortemente, tal fato presume que o prazer é experimentado na busca e no resgate do sentido do trabalho, através do coletivo que é construído pelos trabalhadores com base na solidariedade, confiança, cooperação, e “a existência de um espaço público da fala e da promessa da equidade quanto ao julgamento do outro” (MENDES, 2007, p. 44). A cooperação, colaboração dos trabalhadores à organização do trabalho, assegura a vontade das pessoas de trabalharem juntas e de superarem coletivamente as contradições que surgem da própria natureza ou da essência da organização prescrita do trabalho, atuando decisivamente tanto em relação à eficiência do trabalho quanto em relação à economia do sofrimento.

Assim, a cooperação apresenta-se a partir da mobilização subjetiva, conforme aponta Dejours (2004), a cooperação se viabiliza pelo espaço público de discussão que é construído pelos trabalhadores. Nesse espaço, experiências dos gerentes *fast food* são partilhadas e, efetivamente, a coordenação das atividades se constitui, propiciando o enfrentamento do sofrimento advindo da organização do trabalho.

O trabalho é lugar de prazer quando é possível aprender sobre um fazer específico, usar a criatividade, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, e quando a organização do trabalho permite o estabelecimento de acordos que levem à transformação do sofrimento (MENDES, 2008). Entretanto, os gerentes avaliam de forma negativa os itens *liberdade para usar minha criatividade*, e *liberdade para falar sobre meu trabalho com minhas chefias* que se apresentam com as menores médias: de 2,95 e 3,48, respectivamente.

Verificou-se que o relacionamento social entre pares é o principal fator compensatório na relação prazer-sofrimento dos entrevistados, porém, por não haver margem de liberdade para que utilizem sua inteligência prática e sua criatividade, esse fator é considerado crítico para realização do trabalho.

5.3. Realização profissional

Segundo Mendes (2007), a realização profissional pode estar relacionada ao reconhecimento pelo trabalho realizado. O reconhecimento implica uma mobilização política e as condições para construir e modificar a realidade. É o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para a realização do trabalho. Possibilita aos sujeitos a construção de sua identidade, traduzida afetivamente por vivências de prazer e de realização de si mesmo. (FERREIRA; MENDES, 2003).

Tabela 5-Média, DP e moda do fator realização profissional

ITEM	MEDIA	DP	MODA
Satisfação	2,90	1,73	2
Motivação	2,57	1,66	2
Orgulho pelo que faço	3,19	1,69	3
Bem-estar	2,38	1,91	1
Realização profissional	2,67	1,93	1
Valorização	2,43	1,94	1
Reconhecimento	2,42	1,89	1
Identificação com as minhas tarefas	3,14	1,96	2
Gratificação pessoal com as minhas atividades	3,57	1,54	3
Resultado geral	2,81	1,80	

Fonte: elaborado pela autora

Os entrevistados avaliaram como itens mais positivos, *o orgulho* pela profissão e a *identificação pessoal com minhas atividades*, dado que estes apresentaram as maiores médias: 3,19 e 3,57, respectivamente.

Ao ser reconhecido, o sentimento de pertencimento é despertado, o indivíduo é aceito, admirado, e passa a ter liberdade para expressar sua individualidade. (MENDES; TAMAYO, 2001). Nessa perspectiva, para que o trabalho seja fonte de saúde, “é necessário o reconhecimento daquele que trabalha, do seu esforço e investimento da tarefa”. (MENDES, p.45, 2007)

Mendes (2007) afirma que por meio da valorização dos esforços, o reconhecimento, fortalece a estruturação psíquica e a saúde do trabalhador, abrindo

assim espaço para que o sujeito construa sua identidade, que por consequência ocasiona vivências de prazer. Em contraponto, os gerentes avaliam de forma negativa os itens *bem-estar* e *reconhecimento* e *valorização*, que se apresentam com as menores médias: de 2,38 , 2,42 e 2,43 respectivamente. Ou seja, a gratificação pessoal é presente, principalmente no que se refere à identificação com sua atividade para garantir os padrões da “marca”. Já o *reconhecimento* é pouco percebido (2,42).

Os gerentes mostram experienciar às vivências de sofrimento de maneira negativa. A análise dos itens dos indicadores de sofrimento mostrou que, praticamente todos apresentaram médias classificadas como grave. A análise conjunta dos itens nos permite afirmar que os gerentes têm orgulho pelo que fazem, identificam-se com as tarefas e se sentem realizados, o que gera a percepção de gratificação pessoal. No entanto, revelam a percepção de que falta reconhecimento e bem-estar e valorização, o que faz declinar o sentimento de satisfação e de motivação. Conforme apontado por Mendes, neste reconhecimento reside a “possibilidade de dar sentido ao sofrimento vivenciado pelos trabalhadores” (MENDES, 2007, p.45). É possível afirmar que os gerentes não se sentem valorizados pela instituição e que isso cause sentimentos de mal-estar.

5.4 Esgotamento profissional

Quanto a *esgotamento profissional* observa-se que a amostra os gerentes vivenciam todos os itens desse fator fortemente. As médias mais altas são as relacionadas ao *estresse* causado pelo trabalho e *esgotamento emocional*, 5,24 e 4,83 respectivamente.

Os resultados revelam que os gerentes avaliam de maneira moderada apenas o fator *medo*, contribuindo para a percepção de vivência de sofrimento grave. Os gerentes reconhecem que o trabalho realizado é estressante, que gera uma sobrecarga e por consequência sentimentos de insatisfação e frustração evidentes. Apesar do estresse e do esgotamento emocional serem os fatores que mais causam sofrimento nos gerentes, podem configurar como motivação geradora de prazer a autorrealização e a satisfação no trabalho. Verificar-se a incapacidade de algumas pessoas em lidar com pequenas oscilações e mudanças em sua vida. Contudo,

podemos encontrar pessoas que parecem apresentar um bom ajuste a situações de pressão, complexidade e desafios (ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008).

Tabela 6-Média, DP e moda do fator esgotamento profissional

ITEM	MEDIA	DP	MODA
Esgotamento emocional	4,86	1,90	6
Estresse	5,24	1,26	6
Insatisfação	4,29	1,90	5
Sobrecarga	4,52	1,63	5
Frustração	4,38	1,77	5
Insegurança	4,48	1,54	5
Medo	3,62	1,69	3
Resultado geral	4,48	1,67	

Fonte: Dados da pesquisa

Fonte: elaborado pela autora

Corroborando com os autores, os anos de experiência na empresa podem ter contribuído para adaptação as atividades, transformando a pressão, complexidade e ambiguidade em desafio. Este padrão característico de resposta à pressão, geralmente, está bastante correlacionado ao nível geral de ajustamento do indivíduo com sua maturidade e a sua capacidade de resolver problemas (PAIVA, 1999).

Mendes (2007) aponta a submissão do trabalhador à precarização dos contratos de trabalho caracterizado pelo sofrimento e pelo uso exagerado de estratégias de defesa. Em outra perspectiva, o trabalhador pode se esforçar na execução de suas tarefas na busca de realização, de reconhecimento, identidade, emancipação.

Tal situação também pode ser explorada pela organização do trabalho, implicando aceitação por parte do trabalhador de demandas que vão além das suas condições físicas e psicológicas. As duas situações podem colocar em risco a saúde do trabalhador.

5.5 Falta de reconhecimento

O reconhecimento esperado pelo trabalhador, segundo a Psicodinâmica do Trabalho, deve ser fundamentalmente de natureza simbólica, isto é, reconhecimento da realidade que está representada na contribuição individual, com sentimento de gratidão (ASSIS; MACEDO, 2008). Para Traesel (2007) esta retribuição esperada advém da contribuição individual à organização por meio do trabalho.

Se o reconhecimento é fundamental para a saúde mental do sujeito, a ausência deste tem drásticas consequências tanto sobre o indivíduo quanto sobre o coletivo. Implica, primeiramente, em um impedimento de derivar o sofrimento pela significação social levando o indivíduo a uma dinâmica patogênica de descompensação psíquica ou somática (DEJOURS, 2004).

Tabela 7-Média, DP e moda do fator falta de reconhecimento

ITEM	MEDIA	DP	MODA
Falta de reconhecimento do meu esforço	3,90	1,73	4
Falta de reconhecimento do meu desempenho	4,29	1,79	5
Desvalorização	4,05	2,04	5
Indignação	3,90	2,28	5
Inutilidade	3,38	1,96	3
Desqualificação	3,24	2,05	3
Injustiça	3,90	2,47	6
Discriminação	1,86	2,17	0
Resultado geral	3,57	2,06	

Fonte: elaborado pela autora

Os resultados mostram que os gerentes avaliam que os itens *falta de reconhecimento do meu desempenho* e *desvalorização* contribuem de maneira negativa para a percepção de vivência de sofrimento moderado no trabalho, sendo ambos fatores graves para a moda, numa escala de 0 a 6. Tal fato é verificado quando ocorre a falta do reconhecimento, o trabalhador lança mão de estratégias defensivas na tentativa de evitar o adoecimento mental e este movimento pode gerar consequências sérias para a organização do trabalho.

Dejours (2004) corrobora que, “o trabalho não prospera apenas no mundo objetivo e no mundo social, mas ainda no mundo subjetivo – o do reconhecimento”. A vulnerabilidade orgânica e a capacidade de avaliar, de enfrentar situações conflitantes do trabalho, podem levar a uma ameaça do desequilíbrio do organismo, com resposta somática e psicossocial. Com o passar do tempo, a falta de reconhecimento pode conduzir à alienação social desencadeando a depressão (DEJOURS, 1999). Depois, pela falta da retribuição esperada o sentimento de injustiça aparece e o ambiente de confiança se degrada.

Considerando que, na perspectiva dejouriana o reconhecimento é fundamental por permitir que o sofrimento no trabalho seja transformado em prazer, pode-se inferir que, os gerentes de redes de *fast food* estão inseridos em um

contexto de trabalho nocivo a sua saúde, pois há sérias limitações nas organizações ao exercício do reconhecimento (TRAESSEL; MERLO, 2011).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a ocorrência das vivências de prazer e sofrimento dos gerentes de rede *fast food* no exercício de sua profissão, descrever e avaliar suas percepções quanto aos fatores relacionados à liberdade de expressão, realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento.

Com base dos resultados infere-se que a organização do trabalho dos gerentes permite, de forma simultânea, vivências de prazer e sofrimento, com predominância de vivências de sofrimento moderado a negativo, e prazer moderado.

A análise das percepções de prazer e sofrimento dos gerentes pela aplicação do ITRA revelou que para as vivências de prazer, o fator realização profissional e o fator liberdade de expressão são vivenciados de forma moderada.

O prazer está presente através dos sentimentos de cooperação, e solidariedade entre os colegas, orgulho de serem gerentes e identificação com as tarefas realizadas. Outro fator que contribui para a vivência de prazer é a confiança entre os pares. Esta é apontada com frequência pelos gerentes, pois para exercer a atividade, o trabalho em equipe é extremamente necessário.

Para as questões de sofrimento, esgotamento profissional e falta de reconhecimento são vivenciados negativamente pelos gerentes respondentes. O sofrimento expressa-se por meio dos sentimentos de falta de reconhecimento, desvalorização, estresse e esgotamento emocional.

Apesar do sofrimento e de todas as dificuldades, os gerentes permanecem no trabalho por identificação, orgulho e gratificação pessoal com as atividades. A defesa de compensação é identificada quando os gestores apoiam-se aos pares, através da solidariedade e colaboração, de forma que, o sofrimento é compartilhado e pode ser transformado e ressignificado em vivência de prazer.

Por fim, foi observado que a população estudada é predominantemente jovem, 20 a 30 anos com 61,91% e do sexo masculino com 61,9%. Diante deste cenário e corroborando com estes resultados foram observados de forma

predominante vivências de sofrimento. Porém, quando foram avaliados os danos relacionados ao trabalho, não foram constatados sintomas claros de adoecimento, sendo evidenciado pelo irrelevante índice de afastamentos, resultado este que pode ter relação com o tempo de serviço (até 3 anos) e/ou faixa etária dos pesquisados, infere-se ainda que o adoecimento está contido pelo uso eficaz das estratégias de mediação contra o sofrimento que não foram detalhadas nesse estudo.

Salienta-se ainda que devido o número reduzido de participantes, esta pesquisa não permite fazer inferências acerca dessa categoria profissional, restringindo-se apenas a análise do fenômeno investigado ao aspecto subjetivo e à percepção dos entrevistados.

Espera-se que os achados deste trabalho sejam um ponto de partida para que novas pesquisas possam aprofundar e colaborar com a sustentação teórica e prática social do trabalho gerencial. Necessita-se de maiores aprofundamentos e esclarecimentos sobre essa nova dinâmica. De modo que se fazem necessários mais estudos com esses profissionais que atuam como gerentes, pela falta de referenciais teóricos a respeito do trabalho em redes de *fast food*, tema ainda pouco abordado.

PLEASURE AND SUFFERING AT WORK: A STUDY WITH MANAGERS OF A FAST FOOD CHAIN

ABSTRACT

This study consists of evaluating the occurrence of pleasure-suffering experiences of active managers in a fast food chain located in Brasília-DF. The theoretical framework is based on the Psychodynamics of Work, in order to describe and evaluate their perceptions regarding factors related to freedom of expression, professional achievement, professional exhaustion and lack of recognition. The present study was carried out in fast food restaurant units of the Federal District. Twenty-one volunteer managers who work in establishments participated in the study. The method applied to the research was the quantitative and the instrument used for data collection was one of the questionnaires that compose the *Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento* (ITRA), an instrument developed by Mendes and Ferreira (2007). Data analysis was performed using descriptive statistical techniques, mean, standard deviation and treated by the excel program. The obtained data were systematized and analyzed by factors: freedom of expression; professional achievement; Exhaustion and lack of recognition. Through the analyzes it was identified that the organization of the work of the managers allows, simultaneously, experiences of pleasure and suffering, with predominance of experiences of moderate to negative suffering, and moderate pleasure. So, the work offers at the same time an experience of pleasure and suffering. It is inferred that illness is contained by the effective use of strategies of mediation against suffering.

Key words: Psychodynamics of Work. Pleasure-Suffering. Managers. Fast food.

REFERÊNCIAS

ASSIS, D. T.; MACEDO, K. B. Psicodinâmica do trabalho dos músicos de uma banda de blues. **Psicologia e Sociedade**, v.20, n. 1, p. 117-124. 2008.

CONJUR, 2017. Disponível em <http://www.conjur.com.br/2015-nov-12/mcdonalds-condenado-continuo-desrespeito-leis-trabalhistas>. Acesso em : 20 ago. 2017.
20 de agosto de 2017.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v.14,n.54, 1986.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1987.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Ed. Cortez, 1992.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J.-F. (Org.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993, p.149-173.

DEJOURS, C; DESOURS, D; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **RAE**. São Paulo, v.33, n.3, p-98-104, maio-junho 1993.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Ed. Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações, p. 149-173. In : J.CHANLAT. **O indivíduo na organização**. São Paulo: Ed. Atlas, 1996.

DEJOURS, C. **O fator humano**. 1.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1997.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2000.

DEJOURS, C. Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (Org.) **Christophe Dejours**: Da Psicopatologia à da Psicodinâmica do Trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, Brasília: Paralelo, 2004, p.47-104.

DEJOURS, C. Cadernos de TTO, 2: **A avaliação do trabalho submetida à prova do real**. São Paulo: Blucher. 2008.

FERREIRA, M. C.; MENDES A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento**: O caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir (LPA), 2003.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo: v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GUIA DO FUNCIONÁRIO. **Sistema de Gestão Desempenho**. RH McDonald's do Brasil. Out. 2005. p. 5

LAPLANCHE, J.; PONTALIS, J. B. **Vocabulário de Psicanálise**. São Paulo: Martins Fontes, 2008

MARTINS, S.R et al. Sofrimento, defesa e patologia: o olhar da psicodinâmica sobre a violência no trabalho. In : MENDES, A.M (Org.) **Violência no Trabalho: Perspectivas da Psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica**. p.19-39 São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010.

MENDES, A. M. Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 15, n. 1 p. 34-38, 1995.

MENDES, A.M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho **Psico-USF**, v.6, n.1, p.39-46, jan. /jun. 2001

MENDES, A.M. (Org.) **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método, pesquisas**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

PAIVA, K. C. M. **Qualidade de vida no trabalho e stress de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado**. Belo Horizonte: Dissertação de Mestrado em Administração, UFMG/FACE, 1999.

SOBRAL L. **Redes de fast food esperam ganhar com a crise**. Disponível em: <http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI67702-16355,00-REDES+DE+FAST+FOOD+ESPERAM+GANHAR+COM+A+CRISE.html>. Acesso em: 17 julho. 2017.

TERTRE, C. Bancos e produtividade: entre dinâmica industrial e dinâmica serviçal? In: L. SNELWAR (Org.), **Saúde dos bancários**, p. 83-104. São Paulo: Publisher Brasil/ Editora Gráfica Atitude. 2011.

TRAESEL, E.S. **A Psicodinâmica do Reconhecimento: sofrimento e realização no contexto dos trabalhadores da enfermagem de um hospital do interior do Rio Grande do Sul**. 2007. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Psicologia social e institucional, Porto Alegre, 2007.

TRAESEL, E. S.; MERLO, A. R. C. Sofrimento no trabalho e possibilidades de saúde e realização: Psicodinâmica do Reconhecimento em enfermagem. In: MENDES, A. M. et.al. **Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros**. Curitiba: Juruá, 2011

TORRES, C. T.; ABRAHÃO, J. I. A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Revista brasileira de saúde ocupacional**. São Paulo, v.31, n. 114, p. 113-124, 2006.

ZILLE, L. P. ; BRAGA, C. D. A função gerencial em foco: estudo em instituição financeira nacional de grande porte com aplicação do modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes (MTEG). In: HELAL, H. G. et al. **Gestão de pessoas e competência: teoria e pesquisa**. Curitiba: Juruá, 2008

ANEXO A – DADOS PESSOAIS**Idade:** _____ anos**Gênero:** () Masculino () Feminino**Escolaridade:**

() Até Ensino Médio () Superior Incompleto () Superior () Pós-graduação

Estado Civil: _____**Cargo atual:** _____**Tempo de serviço na instituição:** _____ anos**Tempo de serviço no cargo:** _____ anos**Participou do último exame médico:** Sim () Não ()

Afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano:

Nenhum () Entre 1 e 3 () Mais de 3 ()

ANEXO B – ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO (EIPST)

Avaliando o seu **trabalho** nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem as seguintes vivências.

0 Nenhuma Vez	1 Uma Vez	2 Duas Vezez	3 Três Vezez	4 Quatro Vezez	5 Cinco Vezez	6 Seis ou mais Vezez	
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar a minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: Mendes, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007